

**CENTRO SOCIAL E CULTURAL DE S.PEDRO DE BAIRRO**

**REGULAMENTO INTERNO DE  
FUNCIONAMENTO**

**RESPOSTA SOCIAL  
Centro de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental**

# Índice

Centro de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental Índice .....	1
Norma I .....	4
Âmbito de Aplicação.....	4
Norma II .....	4
Legislação Aplicável.....	4
Norma III .....	4
Objectivos do Regulamento.....	4
Norma IV .....	5
Serviços Desenvolvidos .....	5
Norma V.....	5
Princípios Orientadores.....	5
Norma VI.....	6
Modalidades de Intervenção.....	6
Norma VII.....	7
Condições de Acesso.....	7
Norma VIII.....	7
Candidatura.....	7
Norma IX.....	7
Critérios de Priorização da admissão .....	7
Norma X.....	8
Admissão .....	8
Norma XI.....	8
Lista de Espera .....	8
Norma XII.....	9
Processo Individual do Cliente/Família .....	9
Norma XIII.....	9
Acolhimento .....	9
Norma XIV.....	9
Processo de Avaliação e intervenção.....	9
Norma XV .....	10
Confidencialidade.....	10
Norma XVI.....	10
Instalações.....	10

Norma XVII.....	10
Horários/Período de Funcionamento .....	10
Norma XVIII.....	11
Actividades/Serviços Prestados.....	11
Norma XIX.....	11
Cessação do Acompanhamento.....	11
Norma XX .....	11
Quadro de Pessoal.....	11
Norma XXI.....	12
Sugestões e/ou Reclamações .....	12
Norma XXII.....	12
Tratamento de Sugestões e/ou reclamações.....	12
NORMA XXIII .....	12
Direitos da Família .....	12
Norma XXIV .....	13
Deveres da Família .....	13
Norma XXV .....	13
Direitos da equipa do CAFAP .....	13
Norma XXVI .....	13
Deveres da equipa do CAFAP.....	13
Norma XXVII .....	14
Regras de comportamento, civismo e convivência .....	14
Norma XXVIII .....	14
Situações de negligência, abusos e maus tratos .....	14
Norma XXIX.....	15
Tratamento das situações de negligência, abuso e maus-tratos.....	15
Norma XXX .....	15
Alterações ao Regulamento .....	15
Norma XXXI .....	16
Integração de Lacunas .....	16
Norma XXXII .....	16
Foro Competente .....	16
Norma XXXIII .....	16
Entrada em Vigor .....	16

# REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

## CAFAP – CENTRO DE APOIO FAMILIAR E ACOMPANHAMENTO PARENTAL

### CAPÍTULO I

#### DISPOSIÇÕES GERAIS

#### Norma I

#### Âmbito de Aplicação

O Centro Social e Cultural de S. Pedro de Bairro, com protocolo celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Braga, para a Resposta CAFAP – Centro de Apoio Familiar e Acompanhamento Parental, em ....., rege-se pelas seguintes normas:

#### Norma II

#### Legislação Aplicável

Os princípios legislativos pelos quais se rege a Resposta Social de CAFAP são:

- Diário da República, 1.ª série — N.º 64 — 2 de abril de 2013;
- Portaria n.º 139/2013 de 2 de abril;

#### Norma III

#### Objectivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do CAFAP;
3. Promover a participação ativa dos clientes e/ou seus representantes legais ao nível da gestão desta resposta social.

## **Norma IV**

### **Serviços Desenvolvidos**

1. O CAFAP assegura a prestação dos seguintes serviços:
  - 1.1. Articulação com outros serviços e organizações do conselho numa perspetiva de inclusão;
  - 1.2. Colaborar com as entidades distritais e locais, tendo em vista a prestação de um serviço de qualidade;
  - 1.3. Providenciar pelo acompanhamento e avaliação das atividades inerentes a esta resposta social;
  - 1.4. Avaliar as dinâmicas de risco e protecção das famílias e as possibilidades de mudança;
  - 1.5. Capacitar as famílias promovendo e reforçando dinâmicas relacionais de qualidade e rotinas quotidianas;
  - 1.6. Reforçar a qualidade das relações da família com a comunidade, bem como identificar recursos e respectivas formas de acesso.

## **Norma V**

### **Princípios Orientadores**

O CAFAP na sua intervenção rege-se pelos seguintes pressupostos, nomeadamente:

1. Promoção dos direitos e protecção da criança e do jovem – a intervenção tem por base a criança como sujeito de direitos que deve receber a protecção necessária ao desempenho pleno do seu papel na comunidade, garantindo o seu desenvolvimento integral;
2. Intervenção sistémica – a atuação assenta numa abordagem onde prevalece o contexto em meio natural de vida baseada na proximidade e no carácter integrado e regular da intervenção, tendo em vista um conhecimento e uma visão global da estrutura e do desenvolvimento da família;
3. Valorização das competências parentais – a intervenção deve ajustar -se às especificidades e necessidades de cada família, para que esta assuma as funções parentais e incorpore as soluções mais adequadas;
4. Autonomia das famílias – o modelo de intervenção implica a responsabilização das famílias na estruturação do seu próprio percurso permitindo-lhes conhecimento das problemáticas, dos fatores de risco e dos fatores de protecção e dos recursos existentes na comunidade;

5. Participação e corresponsabilização das famílias – o processo de intervenção fomenta um papel ativo e dinâmico da família numa perspetiva de compromisso e de colaboração mútua;
6. Colaboração entre os profissionais – o trabalho a efetuar com as famílias impõe a articulação entre os profissionais envolvidos, nomeadamente entre as equipas técnicas que acompanham as famílias e as da educação e da saúde, fomentando ações partilhadas e complementares, facilitadoras do estabelecimento de relações positivas entre as famílias e a comunidade;
7. Intervenção mínima – a intervenção deve ser exercida pelos profissionais cuja ação seja indispensável à avaliação e ao acompanhamento da situação familiar, por forma a evitar - se a sobreposição de atuações na vida das famílias e das crianças ou jovens.

## **Norma VI**

### **Modalidades de Intervenção**

O CAFAP visa a qualificação familiar mediante a aquisição e o fortalecimento de competências parentais nas diversas dimensões da vida familiar e compreende níveis diferenciados de intervenção de cariz pedagógico e psicossocial que, de acordo com as características das famílias, integram as seguintes modalidades:

1. A **preservação familiar** - visa prevenir a retirada da criança ou do jovem do seu meio natural de vida.
2. A **reunificação familiar** - visa o regresso da criança ou do jovem ao seu meio familiar, designadamente nos casos de acolhimento em instituição ou em família de acolhimento, através de uma intervenção focalizada e intensiva que pode decorrer em espaço domiciliário e ou comunitário.
3. O **ponto de encontro familiar** - constitui -se como um espaço neutro e idóneo que visa a manutenção ou o restabelecimento dos vínculos familiares nos casos de interrupção ou perturbação grave da convivência familiar, designadamente em situação de conflito parental e de separação conjugal.

## **CAPÍTULO II**

### **ACESSO DOS UTENTES/ CLIENTES**

## **Norma VII**

### **Condições de Acesso**

São condições de acesso do CAFAP:

1. Cidadãos que apresentem residência no Concelho de Vila Nova de Famalicão;
2. Famílias com crianças e/ou jovens a cargo.

## **Norma VIII**

### **Candidatura**

1. As famílias e as crianças ou jovens são referenciados para uma intervenção do CAFAP, consoante os casos, pelas Comissões de Protecção de Crianças e Jovens ou pelo Tribunal, bem como por entidades públicas ou privadas do âmbito da segurança social, saúde, educação e justiça. Este CAFAP prevê ainda que as famílias possam realizar candidaturas espontâneas.

## **Norma IX**

### **Crítérios de Priorização da admissão**

São admitidas todas as famílias, quer tenham sido encaminhadas por alguma entidade ou caso se tenham candidatado espontaneamente. Deste modo são acompanhadas famílias com os seguintes problemas:

- a) Situações de emergência social;
- b) Encaminhamento por entidades oficiais;
- c) Lacunas ao nível das competências parentais;
- d) Abuso sexual;
- e) Negligência (higiene pessoal, higiene habitacional, saúde, educação);
- f) Maus-tratos físicos e/ou psicológicos;
- g) Comportamentos de risco;
- i) Violência doméstica;
- j) Má gestão doméstica;
- k) Abandono;
- l) Abandono Escolar;
- m) Absentismo escolar;

- n) Conflitos geracionais;
- o) Divórcio/ Luto/ Separação;
- p) Acompanhamento a famílias com menores institucionalizados com vista à sua reestruturação;
- q) Problemas de comportamento;
- r) Comportamentos aditivos;
- s) Acompanhamentos pós Institucionalização.

## **Norma X**

### **Admissão**

#### **1. Normas de Admissão**

- a) Atendimento inicial;
- b) Preenchimento do Acordo Familiar;
- c) Preenchimento da ficha de avaliação da situação familiar.

#### **2. Documentos a entregar no acto da admissão**

Todos os elementos do agregado familiar têm que apresentar:

- a) Fotocópia do Cartão de Cidadão ou Bilhete de Identidade;
- b) Fotocópia do Documento de Identificação Fiscal (para quem não possui Cartão do Cidadão).
- c) Fotocópia do Cartão do Sistema Nacional de Saúde (para quem não possui Cartão do Cidadão).

## **Norma XI**

### **Lista de Espera**

1. Constarão da lista de espera as famílias que, após encaminhamento ou candidatura espontânea, não sejam admitidas de imediato no serviço por inexistência de vaga e continuem interessados no acompanhamento;
2. Sempre que houver uma vaga no CAFAP, esta contactará por escrito ou telefonicamente o agregado familiar que se encontre inscrito há mais tempo, que preencha os critérios de admissão e que reúna as condições previstas no presente Regulamento.



## **Norma XII**

### **Processo Individual do Cliente/Família**

1. O processo individual do cliente é constituído por um conjunto de documentos, nomeadamente:
  - a) Identificação e residência da Família;
  - b) Caracterização da situação e diagnóstico das necessidades e potencialidades da família;
  - c) PIAF;
  - d) Acordo familiar;
  - e) Relatórios sobre o processo de evolução da situação familiar;
  - f) Data do início e do termo da intervenção;
  - g) Avaliações da intervenção;
  - h) Registo de situações anómalas e de diligências efectuadas.
2. Cada Processo é actualizado sempre que ocorram alterações relevantes ou trimestralmente, aquando da (re) avaliação.
3. Os Processos encontram-se arquivados no gabinete do CAFAP, garantindo-se sempre a sua confidencialidade, em condições de segurança, nos termos da legislação em vigor.

## **Norma XIII**

### **Acolhimento**

Na admissão é realizada uma sessão de acolhimento na qual são definidos papéis de cada interveniente, clarificando o pedido e contratualizando os termos do pedido de avaliação e/ou intervenção e definidos os termos da relação e limites da confidencialidade.

## **Norma XIV**

### **Processo de Avaliação e intervenção**

1. O processo de Avaliação é negociado com a família sendo estabelecidos limites temporais para a finalização do mesmo. O Processo de avaliação é necessariamente colaborativo, sendo as famílias ativamente implicadas no processo;
2. Durante o período de avaliação podem ser realizados encontros com a família no seu todo ou agrupando diferentes elementos do agregado familiar ou outras figuras significativas, consultas e

reuniões com outros agentes e instituições da comunidade ou ainda, consulta de processos e arquivos com informação sobre o historial de acompanhamento da família. A avaliação pode decorrer nas instalações do CAFAP, no domicílio da família ou outros locais da comunidade;

3. Findo o processo de avaliação, são discutidos e definidos objetivos de intervenção, contratualizando-se projetos de mudança. Após o cumprimento de todos os objetivos, as famílias podem permanecer durante o tempo definido, em acompanhamento de seguimento pela equipa do CAFAP.

## **Norma XV**

### **Confidencialidade**

1. O CAFAP do Centro Social de Bairro compromete-se a assegurar a confidencialidade dos dados de natureza estritamente privada de que disponham, relativos à situação pessoal, social, de saúde e económica ou financeira dos clientes/utentes.

## **CAPÍTULO III**

### **INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

## **Norma XVI**

### **Instalações**

1. O CAFAP está sediado na Rua da Infância n.º 199, freguesia de Bairro, Concelho de Vila Nova de Famalicão e as Instalações a que recorre para prestar este serviço são as cozinhas já existentes, as quais cumprem os requisitos da regulamentação em vigor.

## **Norma XVII**

### **Horários/Período de Funcionamento**

1. O horário de funcionamento da CAFAP decorrerá entre as 09H00 e as 17H00, todos os dias úteis da semana;
2. Estará encerrado nos dias de feriados nacionais e/ou municipal e outros dias constantes no Plano de Encerramento do Centro Social de Bairro;
3. Poderá praticar outros horários, desde que se mostrem mais adequado aos utentes e/ou à atividade a desenvolver.

## **Norma XVIII**

### **Actividades/Serviços Prestados**

As actividades/serviços prestados decorrerão de acordo com o previsto no Protocolo de Colaboração entre o Instituto da Segurança Social IP e o Centro Social e Cultural S. Pedro de Bairro. O CAFAP, tendo em conta o âmbito das modalidades de intervenção, desenvolve ações diferenciadas em função da situação e das características das famílias, reforçando e fortalecendo o seu envolvimento nas redes de suporte social. A prestação deste serviço é gratuita.

## **Norma XIX**

### **Cessação do Acompanhamento**

1. Haverá cessação do acompanhamento pelo CAFAP quando:
  - a) A família desejar;
  - b) A família se tornar autónoma em relação ao problema diagnosticado;
  - c) A família alterar a sua residência para fora do concelho de Vila Nova de Famalicão;
  - d) Quando, localmente se encontrem alternativas ou enquadramento institucional que respondam às necessidades dos clientes;
  - e) Dificuldades de adaptação da família;
  - f) Não colaboração reiterada da família.

## **Norma XX**

### **Quadro de Pessoal**

A intervenção do CAFAP é assegurada por uma equipa multidisciplinar organizada segundo as especificidades das modalidades de intervenção desenvolvidas pelo CAFAP, por forma a garantir uma actuação integrada dos apoios a prestar às famílias.

O CAFAP detém uma equipa especializada que dará apoio na área de psicologia, serviço social, educação social e acção familiar directa, com experiência nos domínios da capacitação e formação familiar, bem como do desenvolvimento integral da criança e do jovem.

## **Norma XXI**

### **Sugestões e/ou Reclamações**

1. Os clientes poderão apresentar sugestões e/ou reclamações, opiniões que serão sempre levadas em linha de conta, desde que construtivas;
2. Disponibiliza-se uma caixa de sugestões e/ou reclamações onde o cliente poderá colocar as suas sugestões e/ou propostas de melhoria;
3. As reclamações que os clientes entendam como necessárias, deverão ser dirigidas por escrito à Direcção do Centro Social de Bairro;
4. O Centro Social de Bairro disponibiliza aos seus clientes um livro de reclamações, de acordo com a Legislação vigente.

## **Norma XXII**

### **Tratamento de Sugestões e/ou reclamações**

1. Quando surge uma sugestão e/ou reclamação por parte do agregado familiar, esta é tratada pelo/a responsável do CAFAP que elabora um relatório com a análise da situação, e encaminha para a Direcção do Centro Social de Bairro, juntamente com uma proposta de atuação;
2. Haverá posteriormente lugar a uma comunicação ao interveniente sobre o resultado da sua sugestão e/ou reclamação.

## **CAPÍTULO IV**

### **DIREITOS E DEVERES**

.

## **NORMA XXIII**

### **Direitos da Família**

- a) Conhecer as normas de funcionamento do serviço;
- b) Ver salvaguarda a sua privacidade e direito à confidencialidade;
- c) Ser informada de todos os procedimentos e ações a adotar pela equipa para poder dar o seu consentimento;
- d) Manter-se informada sobre o processo de avaliação e intervenção, bem como ser ouvida de forma respeitosa;
- e) Ser apoiada nos esforços a desenvolver, tendo em vista os objetivos definidos nos compromissos de mudança;

- f) Ser informada sobre os seus direitos e os seus deveres sociais e cívicos;
- g) Terminar com a intervenção sempre que a equipa não cumprir com as ações e atividades acordadas nos compromissos de avaliação e intervenção;
- h) Consultar os documentos produzidos sobre a família a propósito do acompanhamento do CAFAP

#### **Norma XXIV**

##### **Deveres da Família**

- a) Manter relações cordiais com a equipa;
- b) Informar da sua disponibilidade e colaborar com a equipa na marcação de sessões de intervenção;
- c) Cumprir com os termos negociados nos compromissos de avaliação e mudança;
- d) Facultar informação pertinente para a intervenção da equipa do CAFAP;
- e) Comunicar à equipa o seu parecer sobre o processo de avaliação e intervenção da família

#### **Norma XXV**

##### **Direitos da equipa do CAFAP**

- a) Ver salvaguardada a sua segurança durante a intervenção;
- b) Dispor de condições físicas e logísticas adequadas ao exercício das suas funções;
- c) Dispor de formação pertinente e continuada, supervisão e acompanhamento;
- d) Terminar o acompanhamento sempre que as condições negociadas e contratualizadas com as famílias não forem cumpridas, após discussão em sede de reunião de Equipa Técnica.

#### **Norma XXVI**

##### **Deveres da equipa do CAFAP**

- a) Estudar e planificar a intervenção a realizar junto das famílias;
- b) Organizar e manter atualizados os processos familiares;
- c) Manter uma postura de respeito para com a família;
- d) Reconhecer, validar, ampliar e reforçar as competências já existentes na família;
- e) Manter as famílias informadas de todos os seus direitos e deveres, todos os procedimentos a adotar e possíveis consequências, positivas e negativas, dos mesmos;
- f) Obter consentimento informado da família para qualquer ação a iniciar;
- g) Informar a família sobre os limites à confidencialidade;

- h) Agir de forma eticamente apropriada e de acordo com os códigos deontológicos que enquadram as atividades profissionais;
- i) Manter-se informada e atualizada relativamente a avanços científicos e suas aplicações práticas;
- j) Avaliar continuamente a sua prática e adotar ações corretivas em situações de impasse e dificuldade em dar resposta a um pedido da família;
- k) Agir sempre tendo em vista o superior interesse da criança e do jovem e a sua proteção e bem-estar;
- l) Esclarecer qualquer dúvida das famílias, indagar sobre fontes de insatisfação e tratar eventuais reclamações;
- m) Informar a família sobre os seus direitos e deveres sociais e cívicos;
- n) Elaborar relatórios e estatísticas;
- o) Respeitar o sigilo profissional.

## **Norma XXVII**

### **Regras de comportamento, civismo e convivência**

As famílias estão impedidas, dentro das instalações do CAFAP e do Centro Social de Bairro de:

- a) Fumar;
- b) Ingerir bebidas alcoólicas;
- c) Possuir qualquer objeto considerado arma;
- d) Faltar ao respeito a qualquer cliente ou colaborador do Centro Social de Bairro;
- e) Partir, destruir ou danificar os materiais do Centro Social de Bairro;
- f) Ter comportamentos violentos que ponham em risco a sua segurança, a dos outros clientes ou dos colaboradores do Centro Social de Bairro.

## **Norma XXVIII**

### **Situações de negligência, abusos e maus tratos**

- a) Os maus-tratos são inadmissíveis e intoleráveis. Os maus-tratos fragilizam quem os sofre, assim como afetam diretamente a qualidade de vida do cliente;
- b) Assim que ocorrer uma situação de maus-tratos o responsável pelo CAFAP ou quem dela se aperceber, deverá obrigatoriamente comunicar a situação superiormente.

## **Norma XXIX**

### **Tratamento das situações de negligência, abuso e maus-tratos**

#### a) Colaboradores em relação aos clientes

Em situações de abuso de poder, negligência ou maus-tratos por parte dos colaboradores aos clientes, é levantado um processo de averiguações e consequente procedimento disciplinar, em casos de comprovada responsabilidade, dependendo o mesmo da gravidade do ocorrido, nos termos da legislação em vigor. No limite, o colaborador pode ser alvo de despedimento com justa causa.

#### b) Entre Clientes

Em situações de abuso de poder, negligência ou maus-tratos entre clientes, o Responsável pelo CAFAP, ou outro colaborador presente, deverá acalmar, no momento, a situação.

Posteriormente será discutido o incidente em reunião de equipa técnica. Se o cliente reiterar esse comportamento, no limite, poderá ser convidado a sair desta Resposta Social.

#### c) Do cliente para com os colaboradores

Em situações de maus-tratos do(s) cliente(s) aos colaboradores, o Responsável do CAFAP deve diligenciar no sentido de evitar a continuação dessa situação, acalmando o cliente.

Se o cliente reiterar esse comportamento, poderá ser convidado a sair desta Resposta Social.

Em situações de agressão, a ocorrência será comunicada às Autoridades.

#### d) Entre os Familiares/Outros Elementos e os Clientes

Em situações de abuso de poder, negligência ou maus-tratos na família, o Responsável ficará encarregue de registar no Processo Individual do cliente e reportar superiormente a ocorrência, sendo este facto comunicado às autoridades e/ou outras entidades competentes, em situações devidamente justificáveis.

## **CAPÍTULO V**

### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

## **Norma XXX**

### **Alterações ao Regulamento**

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

Estas alterações deverão ser comunicadas ao Centro Social de Bairro para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

### **Norma XXXI**

#### **Integração de Lacunas**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pelo Centro Social de Bairro, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

### **Norma XXXII**

#### **Foro Competente**

O foro competente para resolução de eventuais litígios é o Tribunal da Comarca de Vila Nova de Famalicão.

### **Norma XXXIII**

#### **Entrada em Vigor**

O presente regulamento entra em vigor a partir de 2 de Junho de 2015.